

## **BAB 1**

### **Pendahuluan**

Di zaman sekarang perkembangan teknologi selalu mengalami kemajuan, kehidupan manusia kini sangat terbantu dengan adanya teknologi, terutama pada kegiatan transaksi yang dimudahkan dengan adanya bantuan sistem teknologi yang semakin maju. Begitu juga dengan bisnis perbankan selalu berusaha memberikan layanan terbaik kepada nasabah. Dengan begitu perbankan mengembangkan jasa layanan perbankan yang didukung dengan adanya teknologi.

Mobile banking adalah fasilitas layanan yang memberikan kemudahan akses pada nasabah untuk memperoleh kecepatan dalam memperoleh informasi dan transaksi. Mobile banking dapat diakses melalui ponsel yang memiliki teknologi GPRS. Produk layanan mobile banking yaitu saluran distribusi antar bank untuk mengakses rekening yang dimiliki oleh nasabah (Maulana et al., 2019)

PT Bank Rakyat Indonesia Tbk menjadi salah satu bank yang sudah menerapkan teknologi informasi dan internet. Banyak produk bank yang sudah didukung oleh teknologi digital. Salah satu produk bank BRI yaitu *mobile banking* dan diberi nama BRI *Mobile* (BRIMo). Salah satu masalah yang dihadapi dalam penggunaan BRIMo tersebut yaitu kurangnya pengetahuan nasabah akan adanya layanan atau fasilitas transaksi *mobile banking*, dimana dapat digunakan untuk melakukan transaksi tanpa harus menuju ke bank secara langsung dan tanpa membuang waktu (Pakpahan & Supriyadi, 2022)

Minat seseorang dalam menggunakan teknologi informasi, khususnya pada kegiatan transaksi keuangan digital dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti keamanan. Menurut (Cahyaningtyas & Witono, 2022) keamanan yaitu upaya dalam mengamankan aset dari ancaman yang bisa saja timbul. Dengan banyaknya kasus kejahatan dalam jaringan transaksi dan data yang dilakukan secara ilegal. Sebab itu banyak nasabah yang takut dan merasa tidak aman saat melakukan transaksi secara online. Dari penelitian terdahulu, hasil dari penelitian (Kholid & Soemarso, 2018) keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Tetapi berbanding terbalik dengan hasil penelitian (Cahyaningtyas & Witono, 2022) dimana keamanan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* yaitu kepercayaan. Kepercayaan menurut (Kholid & Soemarso, 2018) kepercayaan dapat diartikan sebagai kepercayaan nasabah terhadap kehandalan pihak bank dalam menjamin keamanan datanya. Dari hasil penelitiannya kepercayaan berpengaruh terpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Begitu juga hasil dari penelitian (Cahyaningtyas & Witono, 2022) kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

Risiko merupakan bahaya atau suatu hal yang dapat terjadi diluar kendali sehingga dapat berdampak dimasa yang akan datang. Menurut (Agustina & Afriana, 2018) semakin tingkat risiko yang dihadapi rendah maka dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Dalam penelitiannya risiko ini tidak berpengaruh pada minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Dan di dalam penelitian (Cahyaningtyas & Witono, 2022) risiko nasabah tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

Menurut (Hardiyanti, 2022) *Lifestyle* atau gaya hidup nasabah sebagai tingkat ekonomi orang hidup, dengan bagaimana mereka menghabiskan uang serta mengalokasikan waktu mereka. Aktivitas nasabah mengacu pada aktual perilaku yang

dapat diamati , minat nasabah mengacu pada perhatian terus menerus terhadap suatu objek, dan pendapat nasabah mengacu pada tanggapan terhadap peristiwa tertentu. Di dalam penelitiannya hasil menunjukkan bahwa gaya hidup nasabah pengguna dan non pengguna *mobile banking* hampir sama, gaya hidup nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Dalam penelitian (Cahyaningtyas & Witono, 2022) *lifestyle* berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

Bank BRI merupakan bank yang dapat dengan mudah diakses oleh seluruh masyarakat Brebes bahkan di daerah yang kecil sekalipun. Meskipun Begitu yang terjadi di lapangan masyarakat di daerah Brebes yang jauh dari perkotaan masih melakukan transaksi secara langsung di bank, dan belum terlalu familiar atau bahkan belum menggunakan *mobile banking* dikarenakan sebagian masyarakatnya yang masuk ke dalam kategori gagap teknologi dimana masyarakatnya masih sulit dalam mengoperasikan teknologi. Padahal menggunakan *mobile banking* dapat mempermudah saat melakukan transaksi yang dapat dilakukan dimana pun dan kapan pun tanpa harus menuju ke bank secara langsung dan tanpa perlu mengantri.

**Tabel 1.1**  
**Hasil Pra-Survey Pada Nasabah Bank BRI Di Kabupaten Brebes**

Pertanyaan	Setuju	Tidak Setuju
<b>Keamanan</b>		
Dalam penggunaan <i>mobile banking</i> kerahasiaan data nasabah dapat dikatakan aman	18 (90%)	2 (10%)
Aplikasi <i>mobile banking</i> aman saat digunakan	18 (90%)	2 (10%)
Penggunaan <i>mobile banking</i> akan mengurangi tingkat kejahatan dalam kegiatan transaksi	13 (65%)	7 (35%)
<b>Kepercayaan</b>		
Anda percaya terhadap adanya keamanan sistem bank	18 (90%)	2 (10%)
Anda percaya terhadap adanya sistem kerahasiaan bank	18 (90%)	2 (10%)
Anda percaya dengan adanya jaminan keamanan dan kerahasiaan dari pihak bank	17 (85%)	3 (15%)
<b>Risiko</b>		
Dalam penggunaan <i>mobile banking</i> akan ada risiko yang diperoleh	20 (100%)	0 (0%)
Dalam penggunaan <i>mobile banking</i> akan mengalami kerugian	6 (30%)	14 (70%)
Dalam penggunaan <i>mobile banking</i> akan ada risiko saat melakukan transaksi	16 (80%)	4 (20%)
<b>Lifestyle</b>		
Menggunakan <i>mobile banking</i> sebagian dari trend	12 (60%)	6 (40%)
Dalam menggunakan <i>mobile banking</i> dapat menghemat waktu	20 (100%)	0 (0%)
Menggunakan <i>mobile banking</i> karena sudah menjadi kebutuhan	18 (90%)	2 (10%)

Sumber : Data Pra-Survey Nasabah Bank BRI di Kabupaten Brebes

Dari hasil pra-survey yang telah dilakukan, terhadap 20 responden dan memperoleh jawaban responden menunjukkan bahwa 90% nasabah bank BRI di

Kabupaten Brebes menggunakan *mobile banking*. Dikarenakan menggunakan *mobile banking* dirasa sudah menjadi kebutuhan. Tetapi sebagian sebanyak 10% nasabah bank BRI yang lainnya belum menggunakan *mobile banking* karena nasabah merasa belum merasa menjadi kebutuhan. Sedangkan di era perkembangan zaman yang menyebabkan teknologi semakin maju penggunaan *mobile banking* dengan didukung oleh teknologi sangat diperlukan, karena dapat memanfaatkan kemajuan teknologi dan dapat mempermudah nasabah dalam kegiatan transaksi.

Berdasarkan hal tersebut yang sudah diuraikan, peneliti tertarik untuk mengetahui dan melakukan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Dengan begitu peneliti mengambil judul **“Pengaruh Keamanan, Kepercayaan, Risiko Dan Lifestyle Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Di Kabupaten Brebes)”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari keamanan, kepercayaan, risiko dan lifestyle terhadap minat menggunakan *mobile banking* di Kabupaten Brebes. Oleh karena itu, permasalahan yang diambil di dalam penelitian ini yaitu (i) apakah kamanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*, (ii) apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*, (iii) apakah risiko berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*, (iv) apakah lifestyle berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

## **BAB 2**

### **Kajian Pustaka dan Hipotesis Penelitian**

#### **2.1 Kajian Teori**

##### **2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM)**

*Technology Acceptance Model* (TAM) atau biasa disebut dengan model penerimaan teknologi yaitu teori yang menjelaskan minat berperilaku menggunakan teknologi informasi. TAM dikembangkan oleh Davis et al pada tahun 1989. Teori tersebut hasil perkembangan dari model *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen pada tahun 1975. Tujuan dari TAM yaitu memberikan kerangka dasar untuk mencari informasi perihal faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap dan tujuan pengguna Suprpto, (2013)

*Model Theory of Reasoned Action* (TRA) dapat di terapkan karena keputusan yang diambil oleh setiap individu dilakukan secara sadar untuk menerima teknologi sistem informasi, sehingga dapat dijelaskan dan diprediksi oleh minat perilakunya. *Technology Acceptance Model* (TAM) menambahkan dua konstruk utama ke dalam model TRA, yaitu *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan) dan *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan). Penerimaan teknologi informasi ditentukan oleh dua konstruk tersebut karena kedua konstruk tersebut memiliki determinan yang tinggi dan validitas yang telah teruji secara empiris Davis, (2010)

Konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai penerimaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan teknologi dapat didorong oleh beberapa faktor. Faktor keamanan dan kepercayaan sangat penting dalam penggunaan teknologi atau layanan. Begitu juga dengan faktor risiko ini mampu mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan teknologi yang berbasis online. Dimana jika faktor risiko semakin kecil yang diberikan oleh suatu layanan maka tingkat keminatan nasabah dalam menggunakan teknologi secara online akan semakin tinggi. Selanjutnya dengan begitu faktor gaya hidup atau lifestyle akan berpengaruh pula, dimana nasabah dapat dengan mudah dalam kegiatan transaksi dimana kebiasaan masyarakat akan berubah sesuai keinginan dan minat mereka.

##### **2.1.2 Minat Menggunakan**

Menurut (Rozi & Ziyad 2019) Minat yaitu suatu kecenderungan seorang nasabah untuk memilih merk atau tindakan yang berkaitan dengan pembelian yang mungkin saja dinilai pada tahap konsumen untuk mengambil sebuah keputusan. Menurut (Mahmudah & Rahmatika, 2021) minat merupakan kecenderungan nasabah tertarik pada sesuatu yang relatif tetap untuk lebih memperhatikan dan mengingat secara terus menerus yang diikuti oleh rasa senang sehingga mampu memperoleh kepuasan dalam penggunaan teknologi. Sehingga dapat disimpulkan, minat yaitu kecenderungan nasabah tertarik pada suatu merk yang menimbulkan kesenangan terus menerus dan mampu memperoleh kepuasan bagi nasabah.

##### **2.1.3 Mobile Banking**

Menurut (Wandi et al., 2020) *mobile banking* merupakan sarana yang diberikan oleh perbankan untuk nasabah dalam melakukan tranasaksi dan dapat diakses menggunakan *smartphone* untuk mengoprasikannya, nasabah dapat menggunakan layanan menu di dalam *mobile banking* untuk dapat dengan mudah

melakukan transaksi. *Mobile banking* memiliki fitur yang sangat lengkap dengan menu yang simpel dan sederhana memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi cukup dengan memasukkan *password* atau pin yang sudah terdaftar maka menu aplikasi secara otomatis terbuka dan selanjutnya mengikuti petunjuk yang ada di aplikasi *mobile banking*. Menurut (Rozi & Ziyad, 2019) *mobile banking* dapat diartikan sebuah jasa perbankan yang bisa dioperasikan oleh nasabah dengan menggunakan telpon genggam secara langsung melalui opsi yang ada pada SIM card (Subscriber Identity Module Card) atau dikenal dengan SIM Toolkit atau Opsi Layanan Data. Dapat disimpulkan, *mobile banking* merupakan sebuah sarana atau jasa yang disediakan oleh perbankan untuk nasabah dalam kegiatan transaksi. Nasabah pun dapat mengoprasikannya dengan mudah hanya dengan menggunakan ponsel yang sudah tersambung dengan internet dan sesuai dengan SIM Card selanjutnya masukan pin, kemudian nasabah dapat nertransaksi dengan menggunakan *mobile banking* dengan sangat mudah.

#### **2.1.4 Keamanan**

Menurut (Wandi et al., 2020) Keamanan adalah hal yang paling penting dalam sistem perbankan karena menyangkut data pribadi nasabah yang bersifat sangat rahasia. Dengan begitu keamanan menjadi alasan yang mempengaruhi minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking*. Ketika seorang nasabah melakukan transaksi dengan menggunakan *mobile banking* namun memberikan pin atau *password* kepada *hacker* maka rekening nasabah dapat dengan mudah dibobol. Begitu juga dengan kejahatan lain dengan menggunakan modus penipuan yang beragam. Keamanan menggunakan *mobile banking* antara lain produk aman digunakan, mengurangi risiko kejahatan dan merahasiakan data informasi nasabah. Menurut (Kholid & Soemarso, 2018) keamanan merupakan salah satu aspek penting di dalam sistem informasi perbankan. Tujuan terbentuknya keamanan yaitu untuk mencegah, mengatasi dan melindungi berbagai sistem informasi. Kesimpulan yang diperoleh yaitu keamana merupakan hal yang sangat penting di dalam sistem informasi perbankan, karena menyangkut data pribadi dari nasabah yang sangat rahasia.

Sejalan dengan konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mendorong untuk menggunakan suatu sistem salah satunya yaitu faktor keamanan. Dimana keamanan menjadi salah satu hal yang penting untuk diperhatikan dalam pengoprasian sistem informasi. Jika sistem yang digunakan aman, maka nasabah akan berminat dan menggunakan sistem tersebut. (Cahyaningtyas & Witono, 2022)

#### **2.1.5 Kepercayaan**

Menurut (Kholid & Soemarso, 2018) Konsep kepercayaan dapat diartikan bahwa nasabah percaya terhadap kehandalan pihak bank dalam menjamin keamanan dan kerahasiaan akun nasabah. Menurut (Rozi & Ziyad, 2019) kepercayaan merupakan tahapan awal yang mendasari seorang nasabah percaya terhadap barang atau jasa, karena dengan adanya kepercayaan yang tinggi konsumen atau nasabah meyakini bahwa yang diharapkan oleh nasabah akan sesuai dengan keinginan atau harapan nasabah. Dapat disimpulkan bahwa kepercayaan merupakan tahap awal nasabah meyakini kehandalan perbankan, dimana nasabah yakin dengan kerahasiaan dan kemanan datanya, begitu pula yakin terhadap apa yang diharapkan sesuai dengan keinginan nasabah.

*Technology Acceptance model* (TAM) digunakan untuk mencari informasi terhadap faktor eksternal dengan salah satunya yaitu faktor kepercayaan. Kepercayaan terhadap *mobile banking* akan mempengaruhi minat nasabah dalam melakukan kegiatan bertransaksi. Jika seorang nasabah percaya terhadap kinerja suatu sistem, maka nasabah akan menganggap dan menggunakan sistem tersebut karena merasa akan mendapatkan hasil yang positif bagi nasabah itu sendiri. (Cahyaningtyas & Witono, 2022)

### **2.1.6 Risiko**

Menurut (Agustina & Afriana, 2018) risiko merupakan sesuatu yang mungkin akan terjadi pada seseorang yang diakibatkan oleh ketidakpastian dan konsekuensi negatif lainnya yang terima akibat penggunaan suatu produk atau jasa. Menurut (Cahyaningtyas & Witono, 2022) penelitian yang dilakukan oleh Dowlin di tahun 1986 menyatakan bahwa risiko merupakan persepsi negatif dari konsumen atas sejumlah yang didasarkan pada hasil dan hasil tersebut memungkinkan menjadi nyata. Dapat disimpulkan, risiko merupakan persepsi negatif seorang konsumen yang disebabkan oleh ketidakpastian hasil dalam penggunaan jasa atau produk.

Sesuai dengan teori *Technology Acceptance model* (TAM) menjelaskan minat berperilaku menggunakan teknologi informasi, maka faktor risiko termasuk ke dalam salah satu faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Dimana jika tingkat risiko semakin kecil maka minat menggunakan *mobile banking* akan semakin tinggi. (Cahyaningtyas & Witono, 2022)

### **2.1.7 Lifestyle**

Penelitian yang dilakukan oleh Kloter di tahun 2006 menyatakan bahwa gaya hidup diartikan sebagai pola hidup seseorang yang diekspresikan melalui aktivitas, minat dan opini seseorang. Menurut (Hardiyanti, 2022) gaya hidup seorang nasabah merupakan tingkat ekonomi dimana orang hidup, bagaimana mereka menghabiskan uang, bagaimana mereka mengalokasikan waktu mereka. Disimpulkan bahwa gaya hidup atau lifestyle merupakan pola hidup seseorang yang dapat diekspresikan melalui aktivitas, minat serta opini seperti bagaimana seseorang tersebut hidup dan bagaimana mereka menghabiskan uang, dan mengalokasikan waktu mereka.

Sesuai dengan konsep *Technology Acceptance model* (TAM) menjelaskan tentang minat berperilaku individu dipengaruhi oleh sikapnya terhadap suatu produk yang kemudian dipengaruhi oleh manfaat dan kemudahan yang didapat dari penggunaan produk. Sehingga lifestyle atau gaya hidup dapat berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*. (Cahyaningtyas & Witono, 2022)

## **2.2 Pengembangan Hipotesis**

### **2.2.1 Pengaruh Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking***

Menurut (Handinisari & Muhlisin, 2023) keamanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*, dengan begitu semakin tinggi keamanan sistem bank mempengaruhi minat nasabah menggunakan *e-banking*. Menurut (Wandi et al., 2020) keamanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Dengan kata lain apabila keamanan meningkat maka minat nasabah menggunakan *mobile banking* juga akan naik. dengan begitu hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

H1 : Keamanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

### **2.2.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking***

Menurut (Cahyaningtyas & Witono, 2022) kepercayaan berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan *e-banking*, karena kepercayaan mampu menjalankan kegiatan transaksi sehingga faktor kepercayaan mempengaruhi minat nasabah menggunakan *mobile banking* beserta transaksinya. Jika seorang nasabah percaya atau yakin terhadap kinerja sistem yang baik maka nasabah akan menggunakan dan menganggap sistem tersebut berguna dan bermanfaat. Menurut (Rozi & Ziyad, 2019) kepercayaan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*, karena kepercayaan sangat berperan aktif dalam minat penggunaan dan memanfaatkan kegunaan *mobile banking* yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Dengan demikian hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

H2 : Kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan *mobile bankin*.

### **2.2.3 Pengaruh Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking***

Menurut (Suwandi et al., 2022) Risiko adalah persepsi ketidakpastian dan konsekuensi yang tidak diinginkan dari penggunaan produk atau layanan. Risiko yang dirasakan sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan. Semakin rendah persepsi risiko seseorang, maka semakin tinggi tingkat kepercayaannya dan sebaliknya. Penelitian yang dikembangkan oleh Dowlin pada tahun 1986 di dalam penelitian (Cahyaningtyas & Witono, 2022) menyatakan bahwa risiko adalah persepsi negatif konsumen dalam suatu aktivitas yang berdasarkan pada hasil dan kemungkinan hal tersebut menjadi nyata. Menurut (Suwandi et al., 2022) risiko berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* atau QRIS. Dimana semakin besar terhindar dari risiko maka akan besar pula minat menggunakan *mobile banking* atau QRIS. Dengan begitu hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

H3 : Risiko berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

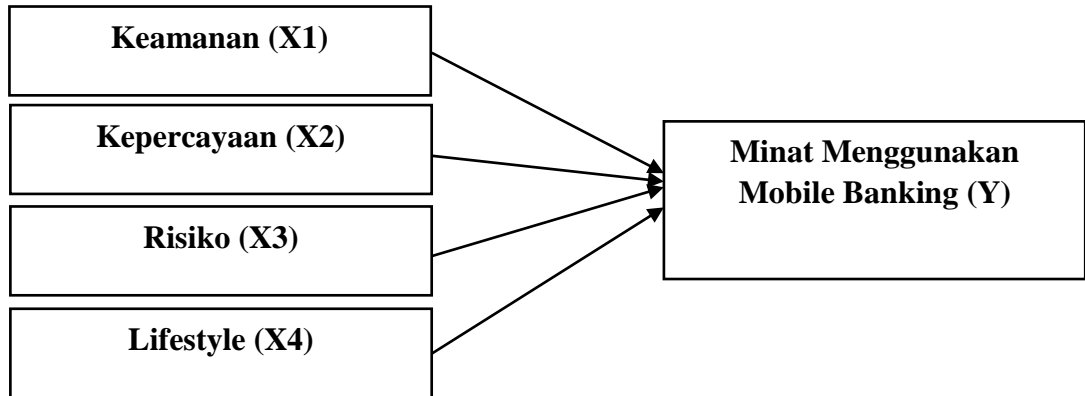
### **2.2.4 Pengaruh Lifestyle Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking***

Penelitian yang dilakukan Kotler pada tahun 2006 di dalam (Cahyaningtyas & Witono, 2022) menyatakan hidup dikatakan sebagai pola hidup yang dilakukan melalui aktivitas, minat dan opini seseorang. Gaya hidup adalah sesuatu yang menunjukkan bagaimana seseorang hidup, menghabiskan uangnya dan menghabiskan waktunya. Gaya hidup adalah pola hidup seseorang, yang diekspresikan dalam aktivitas, minat, dan pendapatnya tentang penggunaan uang dan cara dia membagi uang dan waktunya. Menurut definisi di atas, gaya hidup adalah sesuatu yang menggambarkan perilaku seseorang, bagaimana seseorang menghabiskan waktu dan uangnya, dan bagaimana kehidupan seseorang berjalan (Hardiyanti, 2022). Menurut (Cahyaningtyas & Witono, 2022) gaya hidup atau lifestyle berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Dengan begitu hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

H4 : Lifestyle berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

### 2.3 Kerangka Konseptual

Dari hipotesis tersebut, dapat digambarkan kerangka konseptual sebagai berikut :



**Tabel 2.1**

**Kerangka Konseptual**



## BAB 3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015) metode kuantitatif sama dengan metode survei. Metode penelitian survei adalah metode kuantitatif untuk memperoleh data di masa lampau atau saat ini. Tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu.

### 3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2015:148). Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang berdomisili di kabupaten Brebes.

### 3.2 Sampel dan Teknik Sampling

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Sugiyono (2015). Sehingga dapat disimpulkan bahwa sampel merupakan sebagian dari populasi .

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2015) *purposive sampling* merupakan teknik yang digunakan untuk menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu. kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a. Responden adalah masyarakat yang belum menggunakan BRIMO dan berdomisili di Kabupaten Brebes yang menggunakan *mobile banking*.
- b. Responden berusia 17 tahun ke atas.

Dalam sampel tidak terdapat data jumlah nasabah Bank BRI di Kabupaten Brebes secara pasti, menurut (Widiyanto 2008:19) apabila populasi berukuran besar dan jumlahnya tidak bisa dihitung maka dapat menggunakan rumus seperti dibawah ini :

$$n = \left( \frac{z^2}{4(Moe)^2} \right)$$

$$n = \left( \frac{1,96^2}{4(0,1)^2} \right)$$

$$n = 96,04$$

Keterangan : n : jumlah sampel

Z : Persentase keyakinan sampel 95%

Pada penentuan ini Z pada  $\alpha=0,5$  adalah 1,96

Moe : Margin Of Error, yaitu tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi. Ditentukan sebesar 10%

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel yang diteliti sebanyak 96,04 responden. Namun di dalam penelitian ini peneliti untuk memudahkan menggenapkan menjadi 100 responen yang akan menjadi sampel.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer, untuk memperoleh data primer tersebut peneliti melakukan cara dengan pengisian kuisisioner.

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada seseorang untuk menjawabnya Sugiyono (2017). Di dalam kuesioner menggunakan skala *linkert*. Skala *linkert* digunakan untuk mengukur pendapat seseorang mengenai fenomena sosial yang selanjutnya dijabarkan menjadi indikator variabel. Dengan metode menyatakan suatu sikap yang mengatakan setuju atau tidak setuju terhadap objek atau subjek Sugiyono (2017). Cara mengukur skala linkert menurut Sugiyono (2017) sebagai berikut :

- 1 = Sangat setuju (5)
- 2 = Setuju (4)
- 3 = Netral (3)
- 4 = Tidak Setuju (2)
- 5 = Sangat Tidak Setuju (1)

### 3.4 Definisi Variabel Penelitian

Di dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen terdiri dari Keamanan (X1), Kepercayaan (X2), Risiko (X3), dan Lifestyle (X4), sedangkan variabel dependen berupa minat menggunakan *mobile banking* (Y). Setiap variabel memiliki definisi operasional yang bertujuan untuk memberikan batasan pengertian variabel yang ada di dalam penelitian ini untuk menyamakan persepsi antara penulis dan pembaca.

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional**

No	Variabel	Definisi Konsep Variabel	Indikator	Skala
1	Keamanan (X1)	(Wandi et al., 2020) Keamanan adalah hal yang paling penting dalam sistem perbankan karena menyangkut data pribadi nasabah yang bersifat sangat rahasia	(Wandi et al., 2020) 1. Kerahasiaan data nasabah 2. Aman digunakan 3. Mengurangi risiko kejahatan	Likert 1-5
2	Kepercayaan (X2)	(Rozi & Ziyad, 2019) kepercayaan merupakan tahapan awal yang mendasari seorang nasabah percaya terhadap barang atau jasa, karena dengan adanya kepercayaan yang tinggi konsumen atau nasabah meyakini bahwa yang diharapkan oleh	(Rozi & Ziyad, 2019) 1. Sistem keamanan bank 2. Sistem kerahasiaan bank 3. Jaminana keamanan 4. Jaminan kerahasiaan	Likert 1-5

		nasabah akan sesuai dengan keinginan atau harapan nasabah.		
3	Risiko (X3)	(Agustina & Afriana, 2018) Risiko merupakan sesuatu yang mungkin akan terjadi pada seseorang yang diakibatkan oleh ketidakpastian dan konsekuensi negatif lainnya yang terima akibat penggunaan suatu produk atau jasa.	Pavlou (2003:77) di dalam (Nazirah et al., 2022) 1. Risiko tertentu yang didapat 2. Mengalami kerugian 3. Berpikir bahwa berisiko	Likert 1-5
4	Lifestyle (X4)	(Kloter, 2006) di dalam (Cahyaningtyas & Witono, 2022) Gaya hidup diartikan sebagai pola hidup seseorang yang diekspresikan melalui aktivitas, minat dan opini seseorang.	1. Kesadaran terhadap mode 2. Kesadaran menghemat waktu 3. Kesadaran kepraktisan 4. Kesadaran kemudahan	Likert 1-5
5	Minat Menggunakan (Y)	(Rozi & Ziyad, 2019) Minat yaitu suatu kecenderungan seorang nasabah untuk memilih merk atau tindakan yang berkaitan dengan pembelian yang mungkin saja dinilai pada tahap konsumen untuk mengambil sebuah keputusan.	(Rozi & Ziyad, 2019) 1. Niat menggunakan mobile banking 2. Mempertimbangkan mobile banking sebagai pilihan utama 3. Sesuai kebutuhan 4. Merekomendasikan kepada orang lain	Likert 1-5

### 3.5 Alat Analisis

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan *software* SPSS statistics 22. Teknik analisis yang digunakan untuk menyelesaikan masalah ini untuk menguji kualitas data dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik terdiri dari normalitas data, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Dan uji hipotesis menggunakan analisis linier berganda.

### 3.6 Metode Analisis Data

### 3.6.1 Uji Kualitas Data

Uji kelayakan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid apabila  $r$  hitung (*Corrected Item Total Correlation*)  $>$   $r$  tabel dan kuesioner dikatakan tidak valid apabila  $r$  hitung  $<$  dari  $r$  tabel. Uji reliabilitas yaitu suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu Ghozali(2011). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberi nilai Cronbach alpha  $>$  0,60 (Nunnally, 1994)

### 3.6.2 Uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas data, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedasitas. Bertujuan untuk melihat normalitas yaitu dengan menggunakan uji statistik *kolmogorov-smirnov* (K-S). Uji multikolonieritas digunakan untuk menguji pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen yang dilihat dari nilai tolerance dan VIF. Selanjutnya untuk uji heteroskedasitas yaitu dengan menggunakan *Uji Glejser*.

### 3.6.3 Uji hipotesis

Model pengujian yang akan digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh antar variabel dependen dan independen. Pengujian hipotesis dilakukan setelah model regresi berganda bebas dari pelanggaran asumsi klasik, agar hasil pengujian dapat di intrepresentasikan dengan tepat. Model regresi linier berganda ditunjukkan oleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan :

**Y** : Minat Menggunakan *Mobile Banking*

**a** : Konstanta

**$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$**  : Koefisien regresi

**X1** : Keamanan

**X2** : Kepercayaan

**X3** : Risiko

**X4** : Lifestyle

**e** : error

### 3.6.4 Uji Kelayakan model

Dalam uji kelayakan model terdapat 3 pengujian yaitu uji koefisien determinasi  $R^2$ , uji F dan uji T. Koefisien determinasi  $R^2$  digunakan untuk mengukur kemampuan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Uji F digunakan untuk menguji hipotesis secara simultan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara persial terhadap variabel dependen.